

Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa



Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa

Idioma: Español

Modalidad: Online

Duración: 1 mes

Acreditación: TECH - Universidad Tecnológica

4 créditos ECTS

Horas lectivas: 100 h.

Dirigido a: Titulados superiores y profesionales

con experiencia demostrable en áreas
comerciales, ventas, marketing y similares.

Acceso web: www.techtute.com/escuela-de-negocios/curso-universitario/curso-organizacion-servicio-postventa

Índice

01

Bienvenida

pág. 4

02

¿Por qué estudiar en TECH?

pág. 6

03

Metodología docente

pág. 10

04

Objetivos

pág. 18

05

Estructura y contenido

pág. 22

06

Perfil de nuestros alumnos

pág. 28

07

Titulación

pág. 32

01

Bienvenida

El Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa de TECH - Universidad Tecnológica es un programa intensivo que te prepara para afrontar retos y decisiones empresariales a nivel financiero en el ámbito de la organización del servicio postventa al cliente. Su objetivo principal es favorecer tu crecimiento personal y profesional, ayudándote a conseguir el éxito.

Si quieres superarte a ti mismo, conseguir un cambio positivo a nivel profesional y relacionarte con los mejores, éste es tu sitio.



Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa. TECH - Universidad Tecnológica



“

La figura del directivo recto, inflexible y autoritario ha quedado obsoleta. Ha surgido un nuevo perfil, mucho más acorde con las nuevas tendencias y que destaca por tener conocimientos tecnológicos, practicar la escucha activa con sus trabajadores y ser autocrítico con su trabajo”

02

¿Por qué estudiar en TECH?

TECH - Universidad Tecnológica es una escuela de negocio 100 % online que tiene fuerte presencia tanto en España como en América Latina, con grandes alianzas internacionales y una intensa trayectoria educativa y empresarial.



“

Nuestra propuesta de valor está moviendo los cimientos de las escuelas de negocio tradicionales. Contamos con los mejores recursos académicos, un cuadro docente compuesto por los profesionales en ejercicio más destacados y la metodología más exigente. Y todo ello a un precio disruptivo”

En TECH - Universidad Tecnológica



Innovación

Te ofrecemos un modelo de aprendizaje en línea que combina la última tecnología educativa con el máximo rigor pedagógico. Un método único con el mayor reconocimiento internacional:

"Caso de Éxito Microsoft Europa", por incorporar en nuestros programas el novedoso sistema de multivídeo interactivo. Además, nuestro equipo recibió el *"Premio Emprendedor"* en el Congreso Mundial Expoelearning 2010, el evento de elearning más importante en habla hispana.



Máxima exigencia

Nuestro criterio de admisión no es económico. No necesitas 100.000 US\$ para estudiar con nosotros. Eso sí, para titularte con TECH pondremos al límite tu inteligencia y tu capacidad para resolver problemas. Nuestro listón académico está muy alto...

65 %

de los alumnos de TECH finaliza sus estudios con éxito



Networking

Te ofrecemos un entorno incomparable para realizar un intercambio de conocimiento y un networking de alta calidad.

38.000

directivos formados cada año

23

nacionalidades distintas



Empowerment

Crece de la mano de las mejores empresas y profesionales de gran prestigio e influencia. Hemos desarrollado alianzas estratégicas y una valiosa red de contactos con los principales actores económicos de Europa y América.

+500

acuerdos de colaboración con las mejores empresas



Talento

Te brindamos el espacio donde intercambiar ideas, experiencias y reflexiones entre ejecutivos, profesionales, emprendedores y líderes de opinión.

> 150.000

egresados

400

e-seminarios anuales

40

grupos de investigación



Contexto Multicultural

Comparte con nosotros una experiencia única. Estudiarás en un contexto multicultural. En un programa con visión global.

+ 35

nacionalidades



Lo que nos hace únicos



Excelencia académica

Ponemos a tu alcance la mejor metodología de aprendizaje online. Combinamos el método Relearning (metodología de aprendizaje de posgrado con mejor valoración internacional), junto a los *case studies* de la Harvard Business School. Tradición y vanguardia en un difícil equilibrio y en el contexto del más exigente itinerario formativo.



Economía de escala

Somos los más grandes. El grupo TECH tiene un portfolio de +1500 posgrados universitarios. Y en la nueva economía, volumen + tecnología = precio disruptivo.



No somos los más caros. Somos los mejores. Por nuestra rigurosa metodología, por nuestra colaboración con la Harvard Business School y porque tenemos el mejor cuadro docente"



Aprende con los mejores

Nuestro equipo docente explica en las aulas lo que le ha llevado al éxito en sus empresas, trabajando desde un contexto real, vivo y dinámico.

+3.000

profesores

+20

nacionalidades

53 %

Phd doctorados
en prestigiosas
universidades



Capacidad Analítica

Pero, sobre todo, exploramos tu lado crítico, tu capacidad de cuestionarte las cosas, tu competencia en resolución de problemas, tus habilidades interpersonales.

03

Metodología docente

Nuestro Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa te ofrece un método revolucionario de desarrollo de tus habilidades directivas. Nuestro objetivo es afianzar tus competencias en un contexto cambiante, competitivo y de alta exigencia.



“

*Nuestra escuela es la primera en el mundo que combina los **case studies** de Harvard Business School con un sistema de aprendizaje 100 % online basado en la reiteración”*

12 | Metodología docente

Un método de aprendizaje innovador y diferente

Nuestro **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa** te ofrece un **método revolucionario** de desarrollo de tus **habilidades directivas**. Nuestro objetivo es afianzar tus competencias en un contexto cambiante, competitivo y de alta exigencia. Para ello, nos basamos en los **case studies** de la **HBS**.

El **método del caso** ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las escuelas de negocios más prestigiosas del mundo desde que éstas existen. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, el **método del caso** consistió en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y emitieran juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Ante una determinada situación, ¿qué harías tú? Esta es la pregunta a la que te enfrentamos en el **método del caso**, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo de 1 mes, te enfrentarás a múltiples casos reales de alta dirección. Deberás integrar todos tus conocimientos, trabajar en equipo, investigar, argumentar y defender tus ideas y decisiones.

Nuestra escuela es la primera en el mundo que combina los **case studies** de Harvard Business School con un sistema de aprendizaje **100 % online** basado en la reiteración, que combina 8 elementos diferentes que suponen una evolución con respecto al simple estudio y análisis de casos.

Es el propio alumno el que va construyendo su **competencia profesional** a través de diferentes modelos pedagógicos como el de Roger Schank (Learning by doing, Stanford, Yale) o el de George Kember (Design Thinking, d.school, Stanford), y se convierte en protagonista activo de su proceso de enseñanza-aprendizaje.

Nos basamos en los case studies de la Harvard Business School.



“El alumno aprenderá, mediante actividades colaborativas y casos reales, la resolución de situaciones complejas en entornos empresariales reales”

Relearning Methodology



Potenciamos los *case studies* de la HBS con el mejor método de enseñanza 100 % online: *el Relearning*

“

En 2015 obtuvimos los mejores resultados de aprendizaje de todas las universidades online de América Latina”

La puntuación global que obtiene nuestro sistema de aprendizaje es de 8.01, con arreglo a los más altos estándares internacionales

Cuenta con un itinerario formativo personalizado y guiado por expertos..

Una metodología vanguardista para formar a los directivos del futuro

Esta metodología, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina **Relearning**. Nuestra escuela de negocios es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2015 conseguimos mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso, objetivos...) con respecto a los indicadores de la mejor universidad online en habla hispana.

En nuestro **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa** el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprendemos – desaprendemos – olvidamos – reaprendemos). Por eso, combinamos cada uno de estos elementos de forma concéntrica.

Con esta metodología **hemos formado a más de 40.000 graduados universitarios** con un éxito sin precedentes. En ámbitos tan distintos como la bioquímica, la genética, la cirugía, el derecho internacional, las habilidades directivas o los mercados e instrumentos financieros. Todo ello en un entorno de alta exigencia, con un alumnado universitario de un perfil socioeconómico alto y una media de edad de 42 años.

El **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa** se presenta como una acción formativa que favorece la conexión, el aprendizaje, la participación y la construcción del conocimiento.

Emprenderás con nosotros un itinerario formativo con una **orientación eminentemente práctica, activa y participativa**.

Cada alumno tiene asignado un **mentor personal** que vela por el idóneo aprovechamiento del programa.

En aras de favorecer al máximo el contacto mentor-alumno, contarás con un amplio abanico de posibilidades de comunicación, tanto en tiempo real como en diferido (mensajería interna, foros de discusión, servicio de atención telefónica, email de contacto con secretaría técnica, chat y videoconferencia).

“

Nuestro sistema te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje adaptándolo a tus horarios. Podrás acceder a los contenidos desde cualquier dispositivo con o sin conexión a internet (ordenador, tablet, smartphone)”





A partir de la **última evidencia científica en el ámbito de la neurociencia**, no solo sabemos organizar la información, las ideas, las imágenes, los recuerdos, sino que sabemos que el lugar y el contexto donde hemos aprendido algo es fundamental para que seamos capaces de recordarlo y almacenarlo en el hipocampo, para retenerlo en nuestra memoria a largo plazo.

De esta manera, y en lo que se denomina **Neurocognitive context-dependent e-learning**, los diferentes elementos de nuestro **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa** están conectados con el contexto donde el participante desarrolla su práctica profesional.

... y todo ello con los mejores materiales de aprendizaje a la vanguardia tecnológica y pedagógica.

En el Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa de TECH - Universidad Tecnológica tendrás acceso a los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para ti



Material de estudio

Tras un complejo proceso de producción, transformamos los mejores contenidos a formato multimedia de alta calidad pedagógica y audiovisual.

Seleccionamos y ponemos a tu disposición **el mejor temario**. Todo lo que necesitas para conocer en profundidad esta disciplina, de la A a la Z.

Lecciones redactadas y escogidas por altos directivos especialistas en cada una de las materias.



Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

El denominado **Learning from an expert** afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



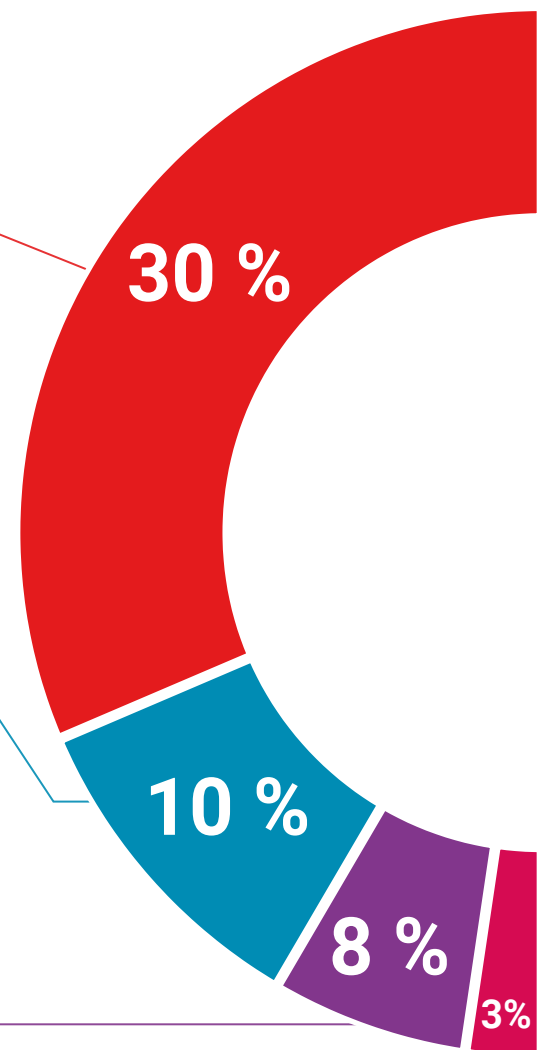
Prácticas de habilidades directivas

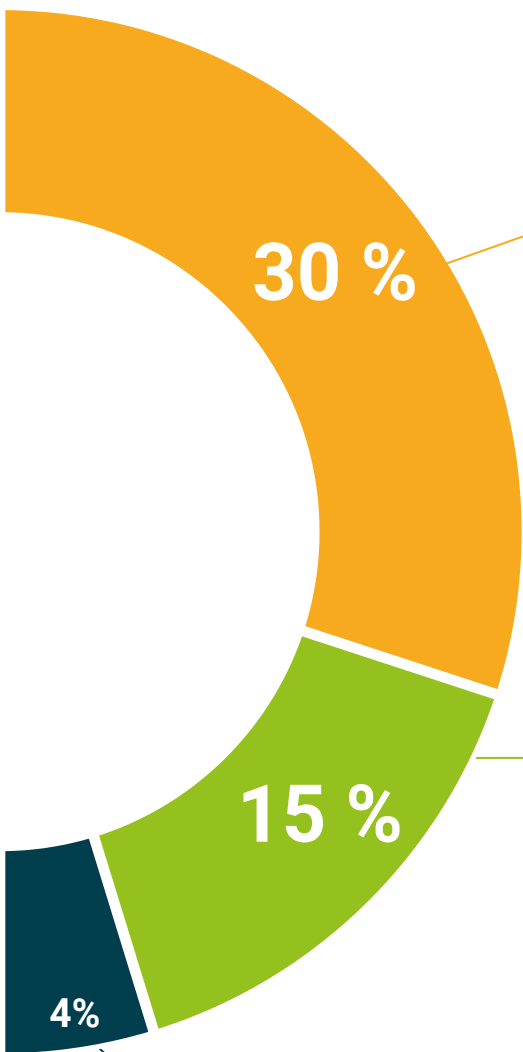
Realizarás actividades de desarrollo de **competencias directivas específicas en cada área temática**. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un alto directivo precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... en nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu programa.





Case Studies

Completarás una selección de los mejores **business cases** que se emplean en la **Harvard Business School**. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas en alta dirección del panorama latinoamericano.



Resúmenes interactivos

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo de formación para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por **Microsoft como "Caso de éxito en Europa"**.



Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa**. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



04

Objetivos

Este programa está diseñado para afianzar las capacidades directivas y de liderazgo, además de desarrollar nuevas competencias y habilidades que serán imprescindibles en tu desarrollo profesional. Tras el programa serás capaz de tomar decisiones de carácter global con una perspectiva innovadora y una visión internacional.



“

Tener experiencia internacional, compromiso ético y visión de negocio son algunas de las características más demandadas en los directivos de la era digital”

Tus objetivos son los nuestros.

Trabajamos conjuntamente para ayudarte a conseguirlos

El Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa te capacitará para:

01

Describir métodos para conocer la opinión de los clientes.

02

Identificar oportunidades de mejora.

03

Evaluar los productos y procesos garantizando la retroalimentación necesaria.





04

Definir las herramientas más adecuadas para la evaluación de la satisfacción del cliente.

05

Desarrollar técnicas y estrategias para fidelizar al cliente.

05

Estructura y contenido

El **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa** es un programa a tu medida que se imparte en formato **100 % online** para que elijas el momento y lugar que mejor se adapte a tu disponibilidad, horarios e intereses.

Un programa que se desarrolla a lo largo de **1 mes** y que pretende ser una experiencia única y estimulante que siembre las bases para tu éxito en la gestión de la organización del servicio postventa.

El contenido del **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa** está pensado para favorecer el desarrollo de las competencias directivas en la organización del servicio postventa, lo que permite la toma de decisiones con un mayor rigor en entornos inciertos.



“

Lo que estudias es muy importante. Las destrezas y competencias que adquieres son lo fundamental. No encontrarás un temario más completo que este, créenos...”

Plan de estudios

El **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa** de **TECH - Universidad Tecnológica** es un programa a tu medida que se imparte en formato **100 % online** para que elijas el momento y lugar que mejor se adapte a tu disponibilidad, horarios e intereses.

Un programa que se desarrolla a lo largo de **1 mes** y que pretende ser una experiencia única y estimulante que siembre las bases para tu éxito como director financiero.

El contenido del **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa** está pensado para favorecer el desarrollo de las competencias directivas que permitan la toma de decisiones con un mayor rigor en entornos inciertos.

A lo largo de **1.500 horas** de formación, el alumno analiza multitud de casos prácticos mediante el trabajo individual y en equipo. Se trata, por tanto, de una auténtica inmersión en situaciones reales de negocio.

Este Curso trata en profundidad las técnicas y entresijos de la gestión comercial junto con la visión de marketing y marca y está diseñado para formar a directivos que entiendan la **Dirección Comercial y Marketing** desde una perspectiva estratégica, internacional e innovadora.

Un plan pensado para ti, enfocado a tu mejora profesional y que te prepara para alcanzar la excelencia en el ámbito de la organización del servicio postventa. Un programa que entiende tus necesidades y las de tu empresa, mediante un contenido innovador basado en las últimas tendencias y apoyado por la mejor metodología educativa y un claustro excepcional, que te otorgará competencias para resolver situaciones críticas de forma creativa y eficiente.

Este Curso se desarrolla a lo largo de **1 mes** y se divide en tres módulos:

Módulo 1

Acciones postventa

Módulo 2

Relaciones con el cliente

Módulo 3

Autoanálisis y mejora



Dónde, cuándo y cómo se imparte

Este Curso se desarrolla a lo largo de 1 mes y se divide en tres módulos. Puedes realizarlo totalmente online, incluso asistiendo a nuestros talleres y conferencias virtuales.

26 | Estructura y contenido

Módulo 1. Acciones postventa

1.1. Logística inversa

- 1.1.1. Devoluciones.
- 1.1.2. Logística de residuos.

1.2. Sistemas de gestión de incidencias

- 1.2.1. Tratamiento efectivo de las quejas según tipología de clientes.
- 1.2.2. Herramientas para gestión de incidencias.

Módulo 2. Relaciones con el cliente

2.1. Elementos de servicio al cliente

- 2.1.1. Antes de la venta.
- 2.1.2. Durante la venta.
- 2.1.3. Después de la venta.

2.2. Estrategias para fidelizar tras la venta

- 2.2.1. Encuestas de opinión.
- 2.2.2. Descuentos y regalos.
- 2.2.3. Atención postventa personalizada.

Módulo 3. Autoanálisis y mejora

3.1. Buenas prácticas

- 3.1.1. Mejora continua de procesos.
- 3.1.2. Optimización de costes y servicios.
- 3.1.3. Establecimiento de indicadores de gestión (KPI's).
- 3.1.4. Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente.



“

Una experiencia de formación única, clave y decisiva para impulsar tu desarrollo profesional y dar el salto definitivo”

06

Perfil de nuestros alumnos

El Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa es un programa dirigido a profesionales del área comercial, de las ventas, el marketing y otras áreas de la empresa que quieran actualizar sus conocimientos y descubrir nuevas formas de gestionar el servicio postventa.

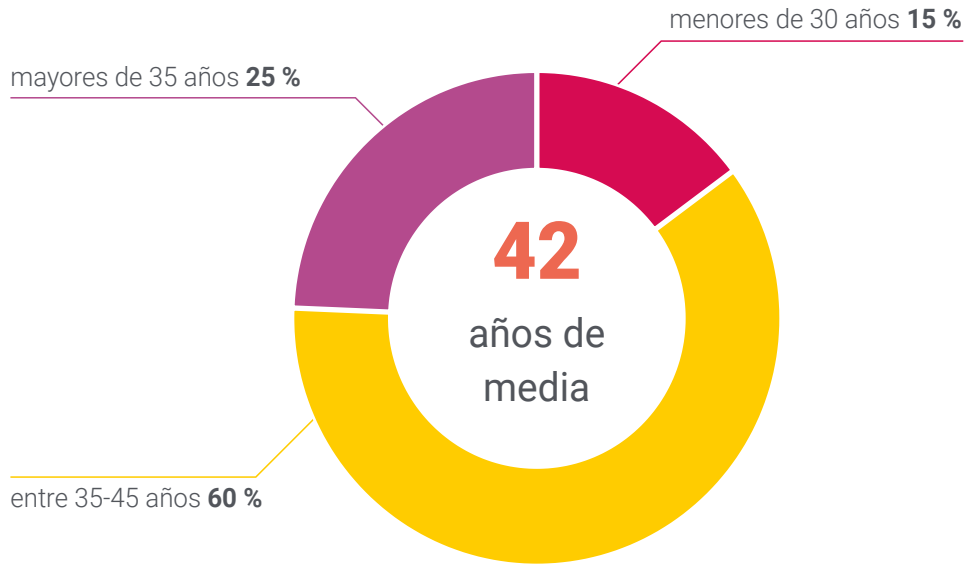




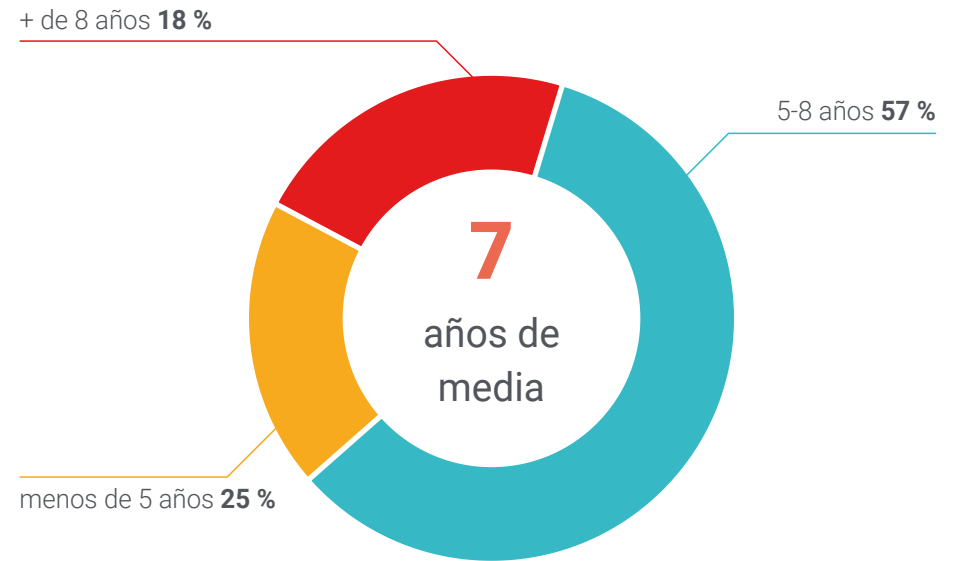
“

Si tienes experiencia en el sector comercial y buscas una interesante mejora en tu trayectoria mientras sigues trabajando, éste es tu programa”

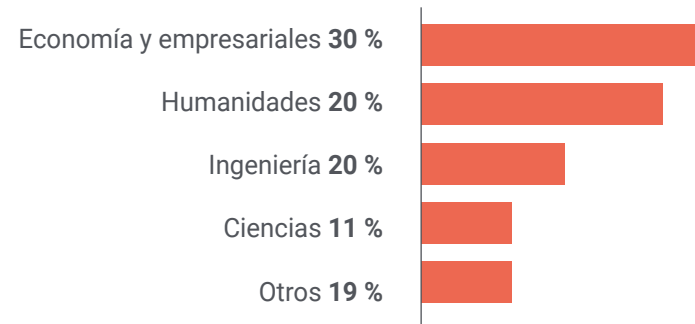
Edad media



Años de experiencia



Formación





“La combinación de contenidos académicos y el bagaje del profesorado hacen del Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa una herramienta clave para evolucionar profesional y personalmente. Me ha sorprendido gratamente la calidad y profesionalidad de todos los miembros del claustro”

Sara María Urquiza

Directora de ventas

07

Titulación

El Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa le garantiza, además de la formación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título universitario de Curso expedido por la TECH - Universidad Tecnológica.



“

Supera con éxito esta formación y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”

34 | Titulación

Este programa te permitirá alcanzar la titulación de **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa** obteniendo un título universitario avalado por la Universidad TECH.

Tras la superación de las evaluaciones recibirás por correo postal, con acuse de recibo, tu Título de **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa** emitido por la Universidad TECH.

El título expresará la calificación que hayas obtenido en el Curso y reúne los requisitos comúnmente exigidos por las bolsas de trabajo, oposiciones y comités evaluadores de carreras profesionales.

Título: **Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa**

Nº Horas Oficiales: **100 h.**



*Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su título en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH EDUCATION realizará las gestiones oportunas para su obtención con un coste añadido de 140€ más gastos de envío del título apostillado.



Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa

Idioma: Español

Modalidad: Online

Duración: 1 mes

Acreditación: TECH - Universidad
Tecnológica

4 créditos ECTS

Horas lectivas: 100 h.

Dirigido a: Titulados superiores y
profesionales con experiencia demostrable
en áreas comerciales, ventas, marketing
y similares.

Curso Universitario en Organización del Servicio Postventa

